

УДК 024-056.26(477:73)

Бережна Ксенія Сергіївна,

аспірант, Харківська державна академія культури

пошт. адреса: ХДАК, Бурсацький узвіз, 4, м. Харків, 61057, Україна

конт. тел.: 063-240-56-67

e-mail: beksssss@ukr.net

Обслуговування людей з обмеженими можливостями (досвід публічних бібліотек України та США)

Ключові слова: бібліотечне обслуговування; бібліотечні послуги; люди з обмеженими можливостями

Ключевые слова: библиотечное обслуживание; библиотечные услуги; люди с ограниченными возможностями

Key words: information services; library services; persons with disabilities

Люди з особливими потребами в Україні мають дуже обмежений доступ до інформації. Свої можливості найповніше вони можуть реалізувати у великих містах і, у поодиноких випадках, через власні комп'ютери, підключені до Інтернету. Це свідчення несправедливого ставлення суспільства до інвалідів й існування бар'єру для їхньої соціальної активності. Бібліотечна громадськість, керуючись гуманістичними прагненнями, веде пошук шляхів щодо зміни ситуації на краще.

За кордоном піклуванню держави про людей з обмеженими можливостями давно приділяється велика увага, вона стосується не тільки пристосування вулиць та будівель міста до комфортного пересування людей у візках або незрячих, а також забезпечення їх безперешкодного доступу до інформації.

Гарним прикладом у цьому випадку є США. У цій державі створено добре продуману, гнучку і налаштовану на вдосконалення й розвиток систему фінансування, яка діє для бібліотек усіх типів і форм власності. Водночас застосовуються нові інформаційні та промислові технології, які модифікують процес обслуговування. У Бібліотеці Конгресу США діє Національна бібліотечна служба для сліпих і осіб з фізичними вадами, яка розсилає рельєфно-точкові та „озвучені” книги у бібліотеки штатів нижчого рівня, перш за все публічні. Видавництва, враховуючи попит бібліотек, друкують книги із збільшеним зображенням. Така специфічна література надсилається до найменших і найвіддаленіших бібліотек, а також реабілітаційних центрів, лікарень, у благодійні організації, в т. ч. релігійні.

Кожна бібліотека пристосована для відвідування її людьми з різними фізичними обмеженнями. Це під'їзд для машини і візка, зручні підходи до читацького місця, до місця за комп'ютером, спеціальні ліфти, туалетні

кімнати тощо. Для незрячих передбачено супроводження людиною чи собакою. Якщо користувач – без супроводження, то звуковий виклик на вході сповістить про це, і бібліотекар буде супроводжувати цю людину по закладу. У місті Солт-Лейк-Сіті – столиці штату Юта – розташовано світову штаб-квартиру Церкви Ісуса Христа і Всіх Святих Останнього Дня, яку називають Мормонською церквою. Тут діє унікальна програма соціального забезпечення і соціальної роботи, що дозволяє працювати всім одержувачам соціальної допомоги, якщо вони здатні на це.

Декілька років тому мешканці штату вирішили будувати в Солт-Лейк-Сіті відкриту публічну бібліотеку, і кожний житель переказав на рахунок будівництва 50 доларів. У бібліотеці, котру збудовано за оригінальним проектом, передбачено надання усіх послуг людям з вадами здоров'я. Тут працюють 230 працівників і 500 волонтерів. Передбачено, разом із стаціонарним обслуговуванням, доставляти документи за запитами поштою. У відділенні для дітей створено умови для конструювання, ігор з фізичними вправами та навчальних, для роботи за комп'ютером, а також творчості: малювання, ліплення, музикування. В зоні обслуговування дітей не практикується диференціація за віком чи фізичними можливостями.

Крім того, у штаті Юта є спеціалізована бібліотека для незрячих людей або з проблемами зору, а також осіб, які з інших причин не можуть читати чи дістатися до бібліотеки. Цей заклад є складовою частиною мережі Національної бібліотечної служби для сліпих та осіб з фізичними вадами Бібліотеки Конгресу США. У бібліотеці сконцентровано велику кількість книг з шрифтом Брайля та аудіокниг. Тут діє багатоканальний телефонний центр для замовлення літератури по телефону. Бібліотекарі, які приймають замовлення, користуються локальними електронними каталогами своєї бібліотеки чи електронними ресурсами Бібліотеки Конгресу США, через Інтернет підбирають книги на замовлення або рекомендують для читання. Література доставляється безпосередньо до домівки адресата. Передбачено й її безоплатне повернення через пошту та пакування при поверненні. Тому у бібліотеці є підрозділ, що займається технічним обслуговуванням поштових послуг, які є безкоштовними для користувачів, а для бібліотеки гроші виділяються з місцевого бюджету. Якщо ж у бібліотеці відсутні рельєфноточкові та аудіокниги з потрібною користувачеві інформацією, то передбачено її переведення з джерел на звичайних носіях на рельєфноточкові. Здійснюється сканування друкованого тексту і спеціальне комп'ютерне програмне забезпечення модифікує його у шрифт Брайля. Бібліотекар редагує текст, усуваючи помилки, і друкує його на принтері з шрифтом Брайля, після чого здійснюється брошурування, і „нова” книга може використовуватися багато разів. Якщо запит користувача має утилітарний характер, інформація невелика за обсягом і замовника влаштовує усне повідомлення по телефону, то волонтерами надаються послуги „зачитування” інформації

по телефону, для чого обладнано спеціальні кабінети. У цій бібліотеці можна стати свідками того, як одна з волонтерів читає світську хроніку або повідомляє про нові косметичні товари з жіночого журналу одному з користувачів. Телефонні компанії для таких об'єктів, як бібліотеки, що надають соціальні послуги, роблять знижки і встановлюють безоплатні періоди користування. У бібліотеці є власний радіоцентр, їй безоплатно виділено радіохвилю, і цілодобово іде трансляція інформації для користувачів – мешканців штату. Керує радіоцентром незрячий чоловік. Він і керівник, і диктор, і організатор програм. Допомогає керівникові технічний працівник. У цього радіо велика аудиторія слухачів. Бібліотека має свій сайт в Інтернеті, який формується відповідно до запитів основних категорій користувачів. Особлива увага приділяється інформації на допомогу дистанційному навчанню, дозвіллі та розвитку навичок читання, листування та організації спілкування.

У звичайній публічній бібліотеці Солт-Лейка організовано класи, де відвідувачі з особливими потребами вчаться користуватися бібліотекою. У фонді представлені книжки та періодичні видання для дітей і дорослих, книжки з шрифтом Брайля та описові відео, збирається ділова й фінансова інформація, надаються послуги з подання та оформлення податкових декларацій, з надання доступу до інформаційних баз даних та Інтернету (безкоштовно). Кожну зону обслуговування продумано й організовано таким чином, що користування нею для людей з будь-якими фізичними вадами є зручним. Відстані між стелажми дозволяють заїхати на візку і ходити людині на милицях. Стелажі мають зручну висоту, яка дозволяє людині у сидячому положенні зняти книжку, CD чи відеокасету. Передній ряд у комп'ютерному класі має позначку про пристосованість цих робочих місць для людей у візках. Для інвалідів встановлено спеціальні кафедри, дисплеї для реєстрації та з інформацією. У кожній зоні читання є пристрої для збільшення зображення, у зоні використання Інтернету – місце для роботи незрячих або слабозорих людей.

Проблеми людей з особливими потребами, зокрема їхнє право на доступ до інформації, знаходять конкретне розв'язання у бібліотеках закордоном. Безперечно подібні приклади це те, чого наша держава повинна прагнути досягти, а в даних умовах публічні бібліотеки України роблять все можливе для ефективного обслуговування людей з особливими потребами.

Публічні бібліотеки посідають одне з провідних місць серед закладів, які можуть надавати різнобічну інформацію про права і свободи людей з обмеженими можливостями, забезпечити їхнє інформаційне обслуговування, доступ до світу знань, задоволення потреб у спілкуванні. Таку спеціалізацію визначила для себе бібліотека-філія № 17 Сумської МЦБС щодо обслуговування в книгозбірні людей з фізичними обмеженнями, адже потреба у створенні подібного бібліотечного підрозділу вже була нагальною: в Сумах на обліку в соціальних службах

стоять майже 17 тис. інвалідів, а це 6% населення міста, з них 70% – у працездатному віці.

З 2002 року бібліотека-філія № 17 Сумської почала працювати за спеціальною бібліотечною програмою «Радість спілкування». За кошти місцевого бюджету було проведено ремонт приміщення та побудовано пандус. Нині в ній є простора і затишна зона для спілкування, передбачено інші зручні умови для людей із обмеженими можливостями. Спонсорська допомога дає кошти для придбання різних технічних засобів.

У листопаді 2005 року за підтримки посольства США в Україні у Рівненській ОУНБ розпочав роботу центр "Інтернет-Окуляр" для людей з вадами зору та незрячих. Інтернет-центри для сліпих відкрилися також 21 березня 2006 р. у Центральній спеціалізованій бібліотеці для сліпих імені М. Островського в Києві, а 22 травня того ж року у Херсонській ОУНБ. У приміщенні бібліотеки виділено центр "Інтернет-Окуляр", у якому є три комп'ютери, лазерний і брайлівський принтери та сканер. До одного з комп'ютерів підключений брайлівський дисплей для редагування тексту. Для користувачів працює консультант, який володіє навичками роботи з користувачами такого типу. Допомагають йому в цій нелегкій роботі працівники відділу, а також користувачі, які вже набули основних знань в роботі з комп'ютером. У 2010 році для інвалідів у Сумській ОУНБ відбулась урочиста презентація порталу «Інформаційно-ресурсного центру для людей із обмеженими можливостями» (<http://inva-center.com>).

Подібні приклади – показник того, що бібліотеки України у своїй діяльності намагаються робити все можливе для якісного обслуговування людей з обмеженими можливостями, та сприяння їх соціальній активності. Користування книгозбірнею сприяє інтеграції інвалідів у суспільне життя, що є дуже важливим для цих людей, адже у них збільшується досвід і навички спілкування, зростає коло знайомих та друзів, поступово розширюється світосприйняття.

Необхідно зазначити, що організація системи обслуговування даної категорії користувачів повинна здійснюватися за підтримки органів управління та бути забезпечена законодавчо. А фінансово повинна підтримуватись з бюджетів різних рівнів та за рахунок допомоги меценатів та спонсорів.